



RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO CP E SATISFAÇÃO DO CLIENTE - 2024



FICHA TÉCNICA

Título: Relatório da Qualidade de Serviço CP e Satisfação do Cliente - 2024

Autor: QA

Colaboraram: CO, OP, MK, ME, RS, PC

Verificador: Diretor do QA

Aprovador: Conselho de Administração

Refª Processo (Manual de Processos CP): 010.01

Classificação (Portaria nº 39/2019): 150.20.300

Nº Processo (SEGA): 2025/000036

Nº de documento: *Smart governance: 2025-302 [QA]; SAP-DMS: 821373*

Relação (versão): 1

Data de produção: 2025 fev.

Data de aprovação:

Código do documento: na

Formato de dados:** Word, PDF

Estatuto de utilização/Nível de acesso: Reservado

Localização: Nosso Espaço – Normativos; Área SGI



ÍNDICE

Ficha técnica	2
ÍNDICE	3
Sumário executivo	5
1-Introdução	8
2-Sobre a cp	12
3-Desempenho da qualidade de serviço	16
3.1 – Informações e bilhetes	16
3.2 – Pontualidade dos serviços	27
3.3 – Regularidade de serviços	30
3.4 – Higiene e limpeza do material circulante (qualidade do ar nas carruagens, asseio das instalações sanitárias, etc.).....	32
3.5 – Inquérito à satisfação dos clientes.....	34
3.6 - Tratamento das reclamações dos clientes, reembolsos e indemnizações por incumprimento das normas da qualidade do serviço	46
3.7 – Assistência às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.....	55
3.7.1 Serviço integrado de mobilidade (SIM)	55
3.7.2 Protocolo CP / INR	55
3.7.3 Outras ações relevantes.....	62
Índice de ilustrações	65
Índice de gráficos	65
Índice de tabelas	66



RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

SUMÁRIO EXECUTIVO





SUMÁRIO EXECUTIVO

O relatório da qualidade de serviço CP e satisfação do cliente a publicar bianualmente (desde 2021) tem por objetivo caracterizar a qualidade de serviço prestada pela CP aos seus clientes e a avaliação feita pelos clientes do serviço prestado pela CP.

O presente relatório cobre o período de 01 de janeiro 2024 a 31 de dezembro 2024.

Antes de analisarmos os valores de desempenho dos vários atributos de serviço gostaríamos de destacar que em 2024 verificou-se:

- Aprovação do lançamento da parceria público-privada para a concessão da conceção, projeto, construção, financiamento, manutenção e disponibilização do troço Oiã-Soure da **linha ferroviária de alta velocidade Porto-Lisboa** (Resolução do Conselho de Ministros n.º 90-C/2024, de 22 de julho).
- Ao nível da **procura e da oferta** a CP transportou em 2024 cerca de **188,3 milhões de passageiros**, o que representou um acréscimo de 8,7% face ao ano anterior e de aproximadamente 30% face ao período pré-pandemia (2019). Esta evolução face ao ano anterior reflete, por um lado, as greves ocorridas durante os primeiros sete meses de 2023, mas também a entrada em vigor, em agosto de 2023, do Passe Ferroviário Nacional e, em outubro de 2024, do **Passe Ferroviário Verde**. O crescimento foi transversal a todos os serviços, com destaque para o serviço regional, na sequência da implementação das medidas acima referidas. Uma palavra ainda, para a recuperação verificada ao

nível dos títulos mensais dos urbanos do Porto. **Os passageiros-quilómetro (PK) registaram um acréscimo na ordem dos 12,9%**, mais cerca de 562 milhões de PK face ao ano anterior, tendo atingido o valor de 4.928.960 PK.

- Instalação das novas MVA (**Máquinas de venda automática**) que permitem a venda de todos os serviços da CP, comboios AP, IC, RG, IR, Urbanos de Lisboa, Coimbra e Urbanos do Porto, estes últimos em complemento à viagem de médio/longo curso. Vão também permitir a compra do Passe Ferroviário Verde, e as reservas de viagens de IC, ao abrigo deste passe.

Analisando os valores de desempenho dos vários atributos de serviço constata-se que de uma forma geral, a CP tem um bom desempenho, destacando-se os desempenhos positivos, bem como alguns aspetos a melhorar, nomeadamente:

- **Satisfação dos Clientes**, houve uma **melhoria** nos índices de Satisfação de Clientes **em todos os serviços**, embora as avaliações variem bastante conforme o serviço. Os indicadores ponderados são fortemente impactados pelos urbanos de Lisboa que representam cerca de 75% da procura de transporte da CP;
- **Viagens realizadas pelos Clientes com Necessidades Especiais** (CNE), registaram um **crescimento de 15%**, registando um valor global de 155 520 deslocações;
- **Índice de Pontualidade (IP) global dos comboios** registou um valor de **65%** (74% em período homólogo de 2023), o que significa uma diminuição de nove pontos percentuais (valor mais baixo no período 2018/2024).



- **Regularidade dos Serviços**, registou um valor de **97,4%**, sendo que, relativamente ao período homólogo de 2023, teve um aumento de 5,5 p.p. (2023-91,9%).
- **Pedidos dos Clientes na plataforma CRM**, entraram **61.661** pedidos de clientes, menos 29% que em 2023 e o tempo médio de resposta foi de **123 dias** (meta < 30 dias).



COMBOIOS DE PORTUGAL



RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

1 - INTRODUÇÃO



1-INTRODUÇÃO

Acrescentámos ao serviço público que sempre estivemos obrigados a prestar a sustentabilidade da empresa.

Ao longo dos últimos anos temos conseguido atingir com regularidade um EBITDA (earnings before interest, taxes, depreciation and amortization) positivo (interrompido com a Covid 19). Este documento está em sintonia com a estratégia CP e visa atingir

os seguintes objetivos:

- Alinhar o real desempenho da empresa com as expectativas do cliente, induzindo uma comunicação clara, transparente e compreensível;
- Melhorar a imagem da empresa;
- Sensibilizar os colaboradores da empresa, com vista à prestação de um serviço de qualidade.
- Dar cumprimento ao artº 28 e respetivo Anexo III, do regulamento (CE) nº 1371/2007, relativo aos “direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários”.

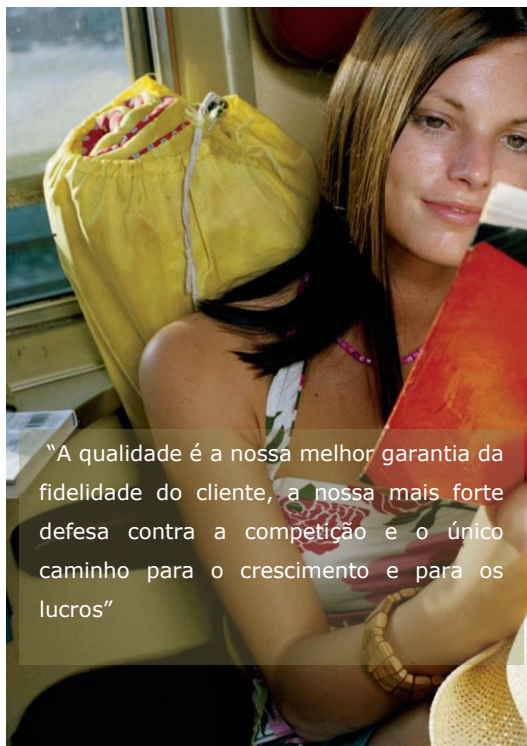


Ilustração 1 - Cliente



Ainda de acordo com o referido artº 28 registe-se que a CP iniciou em 2000, por fases, a implementação do sistema de gestão da qualidade (SGQ). **Todas as atividades desenvolvidas pela CP estão certificadas no âmbito da qualidade de acordo com a ISO 9001:2015.**

Isto significa que anualmente todos os processos estão sujeitos a uma auditoria interna e externa. As auditorias externas são desenvolvidas por uma entidade externa independente acreditada pela APAC – Associação Portuguesa de Acreditação.

A certificação vem confirmar que a CP tem políticas, objetivos, processos, metodologias, normas, recursos, competências e sistemas orientados para satisfazer as necessidades dos clientes.

Esta certificação é ainda testemunho da mudança de atitudes, de comportamentos e do estilo de gestão, conduzindo à implementação de ciclos sistemáticos e integrados de melhoria que pontualmente podem ser sacrificados quando a situação económica da empresa ou do seu acionista não permitirem.



COMBOIOS DE PORTUGAL

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

2 – SOBRE A CP



2-SOBRE A CP

No dia 28 de outubro de 1856, realizou-se a primeira viagem de comboio em Portugal.

Depois de um período em que coexistiram diversas empresas públicas e privadas surgiu a integração no ano de 1951 com a constituição da Companhia dos Caminhos de Ferro Portugueses.

A CP – Caminhos de Ferro Portugueses, E.P. foi criada em 1975 como empresa pública responsável pela gestão do caminho-de-ferro em Portugal passando a entidade pública empresarial em junho de 2009 (Decreto-Lei n.º 137-A/2009, de 12 de Junho), responsável pela prestação de serviços de transporte ferroviário nacional e internacional de passageiros.

No sector ferroviário, a CP - Comboios de Portugal, E.P.E., articula-se com a IP - Infraestruturas de Portugal, S.A. - entidade responsável, entre outras, pela gestão da infraestrutura ferroviária e com o IMT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes - entidade responsável, entre outras, pela regulação, promoção e defesa da concorrência no setor da mobilidade e no âmbito dos transportes terrestres.

No início de 2020, na sequência da fusão por incorporação da EMEF na CP, transitaram para o quadro da CP os trabalhadores da sua antiga Participada. Assim, no final de 2020, o efetivo total a cargo situou-se nos 3.736 trabalhadores.



8 A CP transportou em 2024 cerca de 188,3 milhões de passageiros, o que representou um acréscimo de 8,7% face ao ano anterior e de aproximadamente 30% face ao período pré-pandemia (2019).

Esta evolução face ao ano anterior reflete, por um lado, as greves ocorridas durante os primeiros sete meses de 2023, mas também a entrada em vigor, em agosto de 2023, do Passe Ferroviário Nacional e, em outubro de 2024, do Passe Ferroviário Verde.

O crescimento foi transversal a todos os serviços, com destaque para o serviço regional, na sequência da implementação das medidas acima referidas. Uma palavra ainda, para a recuperação verificada ao nível dos títulos mensais dos urbanos do Porto.

Os passageiros-quilómetro (PK) registaram um acréscimo na ordem dos 12,9%, mais cerca de 562 milhões de PK face ao ano anterior, tendo atingido o valor de 4.928.960 PK.

A rede ferroviária nacional é composta por linhas e ramais (em exploração e não exploradas) com uma **extensão total da rede de 3 621,6 km.**

Setenta por cento (**70%**) da **rede encontra-se em exploração**, o que corresponde a uma extensão de **2 527 km.**

A **extensão de rede eletrificada 1 791 km**, corresponde a cerca de **71%** do total da rede em exploração.



Ilustração 2 - Rede explorada pela CP (Fonte: IP - Diretório da Rede, Anexo 2.2.1)



COMBOIOS DE PORTUGAL

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

3 - DESEMPENHO DA QUALIDADE DE SERVIÇO



3-DESEMPENHO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

3.1 – INFORMAÇÕES E BILHETES

Informações antes de viajar

As condições que regulam o transporte ferroviário de passageiros encontram-se definidas em documento aprovado pelo Instituto Regulador e está disponível para consulta aos clientes nas bilheteiras das estações, nos gabinetes de apoio ao cliente, ou na internet cp.pt. Este documento, **Condições Gerais de Transporte**, define as regras do transporte ferroviário de passageiros, bagagens, volumes portáteis, animais de companhia e velocípedes.

Os horários dos comboios e o preço dos bilhetes estão disponíveis para consulta nas estações, na internet cp.pt, na linha de atendimento Chamadas nacionais **210 900 032** (Preço de uma chamada para a rede fixa de acordo com o tarifário do cliente), Chamadas internacionais **+351 210 900 032** (Preço de uma chamada para Portugal de acordo com o tarifário do cliente) e **808 109 110** (Preço de uma chamada local de acordo com o seu tarifário, com máximo de 0,07€ + IVA no primeiro minuto e 0,0277€ + IVA por cada minuto seguinte nos dias úteis das 9h às 21h ou 0,0084€ + IVA das 21h às 9h, fins de semana e feriados, conforme definido pela ANACOM), e no ChatBot CP em cp.pt e WhatsApp +351 962 001 210.



Relativamente às condições de acesso às pessoas com mobilidade reduzida as informações são obtidas através do serviço SIM **808 100 746**, (preço de uma chamada local de acordo com o seu tarifário, com máximo de 0,07€ + IVA no primeiro minuto e 0,0277€ + IVA por cada minuto seguinte nos dias úteis das 9h às 21h ou 0,0084€ + IVA das 21h às 9h, fins de semana e feriados, conforme definido pela ANACOM) e também na internet cp.pt.

Informações sobre incidentes que causem perturbação significativa na circulação dos comboios podem ser obtidas nos teleindicadores das estações e avisos sonoros, na linha de atendimento, ChatBot CP e WhatsApp e junto dos colaboradores em serviço nas estações e Gabinetes de Apoio ao Cliente.

Informações respeitantes a alterações profundas na oferta de comboios, por exemplo por motivo de greves, são normalmente veiculadas em órgãos de comunicação de grande audiência – TV, rádio, para além dos meios referidos nos parágrafos anteriores.

Se o serviço se encontra atrasado, o cliente é informado, no ato de aquisição do título de transporte na bilheteira e, se ainda assim desejar adquirir o serviço, é colocado um carimbo no bilhete que atesta que o cliente foi previamente informado do atraso.

A CP disponibiliza uma plataforma de Informação em Tempo Real. Através da funcionalidade Próximos Comboios em cp.pt, é possível consultar informação do estado das partidas e chegadas de todos os comboios da CP, em tempo real.

A informação disponível é relativa a atrasos superiores a cinco minutos para o caso dos serviços Alfa Pendular, Intercidades,



Internacional, Regional e InterRegional, sendo que para os serviços Urbanos a informação é relativa a atrasos superiores a três minutos.

Informações durante e após a viagem

A bordo dos comboios, onde for tecnicamente possível, é difundida informação, utilizando o sistema de fonia ou os indicadores, sobre a próxima paragem ou sobre atrasos na circulação. Quando os atrasos são significativos (especialmente nas situações em que o comboio está parado há mais de 10 minutos no serviço urbano e 15 minutos nos restantes serviços) são fornecidas informações sonoras em intervalos regulares.

Para além das informações verbais ou escritas existem pictogramas afixados no interior dos comboios que indicam, entre outras informações, a classe da carruagem e nº de lugar, instalações sanitárias e bar.

Nas estações é difundida informação ao público de natureza não comercial pela IP, conforme estipulado no regulamento 630/2011 de 12 de dezembro e no Dec. Lei nº 2017/2015.

A CP fornece ao passageiro, caso este o solicite, um documento, validado pela entidade reguladora, que atesta a ocorrência e a duração do atraso, passado em presença do título de transporte válido para o dito percurso e comboio. Esse documento é emitido numa estação ou gabinete de apoio ao cliente ou pelo operador de revisão e venda em serviço no comboio, até duas horas após o desembarque ou até duas horas após a desistência da viagem, no caso de supressão do comboio.



Compra de títulos de transporte

Os clientes podem adquirir os títulos de transporte para qualquer serviço, com antecedência ou no próprio dia, nas bilheteiras das estações e nas máquinas de venda automática instaladas nas estações da área metropolitana de Lisboa. No caso dos urbanos do Porto, também é possível adquirir títulos de transporte nas máquinas de venda automática instaladas nas estações da área metropolitana do Porto. Alguns passes mensais, da zona urbana de Lisboa, podem ser carregados em Navegante.pt, no multibanco (ATM) e nas App Navegante e CARRISway. A venda de títulos de transporte para Alfa Pendular e Intercidades, Regionais, Interregionais e ainda Urbanos do Porto e Coimbra em complemento a esses serviços, também está disponível na internet CP, na linha de atendimento, em agências de viagens com contrato com a CP e na app CP.

Caso a estação de embarque não possua bilheteira ou outro modo de venda disponível, os Clientes podem adquirir o bilhete a bordo do comboio, sem encargos adicionais, desde que imediatamente após o embarque se dirijam ao Operador de Revisão e Venda.

Desempenho

Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras, gabinetes de apoio ao cliente (GAC's) e máquinas de venda automática (MVA's):



Canal Avaliado	Nº Auditorias realizadas	Tempo médio de espera
Bilheteira	330	00:01:14
Gabinete de Apoio ao Cliente	15	00:01:53
Máquina Venda Automática	3	00:00:05
Total	348	00:01:04

Canal Avaliado	Área de Gestão Comercial	Nº Auditorias Realizadas	Tempo Médio de Espera
Bilheteira	Norte	88	00:01:39
	Centro	57	00:01:27
	Lisboa	140	00:00:44
	Sul	45	00:01:36
Gabinete de Apoio ao Cliente	Norte	7	00:01:07
	Lisboa	6	00:03:17
	Sul	2	00:00:00
Máquina Venda Automática	Sul	3	00:00:05

Tabela 1 - Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras (Fonte: Auditorias Cliente Mistério 2024)

Níveis de Serviço (SLA's) da linha de atendimento telefónico:

Linha de Atendimento	Níveis de Serviço	Desempenho	Meta
Telefone	Chamadas atendidas / Chamadas recebidas > 70%	74%	70%
Chatbot	Conversações atendidas / Conversações recebidas > 90%	84%	90%
	/ Conversações atendidas > 85%	78%	85%

Tabela 2 - SLA's da linha de atendimento telefónico (Fonte: Relatórios mensais do Contact Center)



Informações sonoras nos comboios nas situações de perturbação da circulação:

Nas situações de perturbação da circulação a nossa norma passa por difundir informações sonoras em intervalos regulares de **10 em 10 minutos** para o serviço urbano, e de **15 em 15 minutos** para os restantes serviços, especialmente quando os atrasos são significativos.

Site CP:

No seguimento de abordagem junto do EPD da CP em 2023 foram recomendadas alterações no cp.pt website da CP, nomeadamente no que concerne à solução de gestão de cookies, respetiva política e *banner*, tendo sido solicitada a desativação das cookies do cp.pt e Bilheteira Online, o que inviabiliza o acesso a dados estatísticos (Google Analytics) destes canais desde 13 de fevereiro de 2023. Encontra-se em fase de implementação uma ferramenta de gestão de cookies, que garantirá o cumprimento das exigências ao nível do RGPD, legitimando o acesso a dados de tráfego do cp.pt.

Redes sociais - Facebook:

Até ao final do ano 2024, a página manteve um crescimento constante, alcançando 269 393 fãs (+2,7%) face a 2023, adicionando 7.014 seguidores.

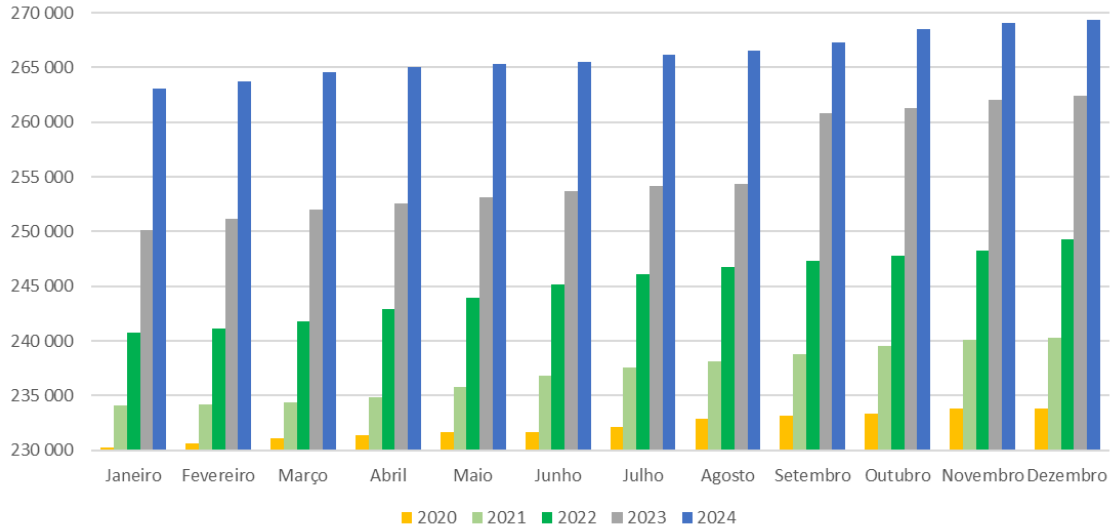


Gráfico 1 – Fãs Facebook

Após alteração da métrica em junho de 2024, e com apenas cerca de 1 ano e meio de histórico de dados, destacam-se os valores positivos no indicador ao longo de 2024, com apenas 2 meses a terem dados homólogos superiores. Junho de 2024 foi o mês com o valor mais elevado até ao momento, 1.333.499 (876.938 são referentes a comunicação orgânica e 518s265 resultantes de *posts* pagos).

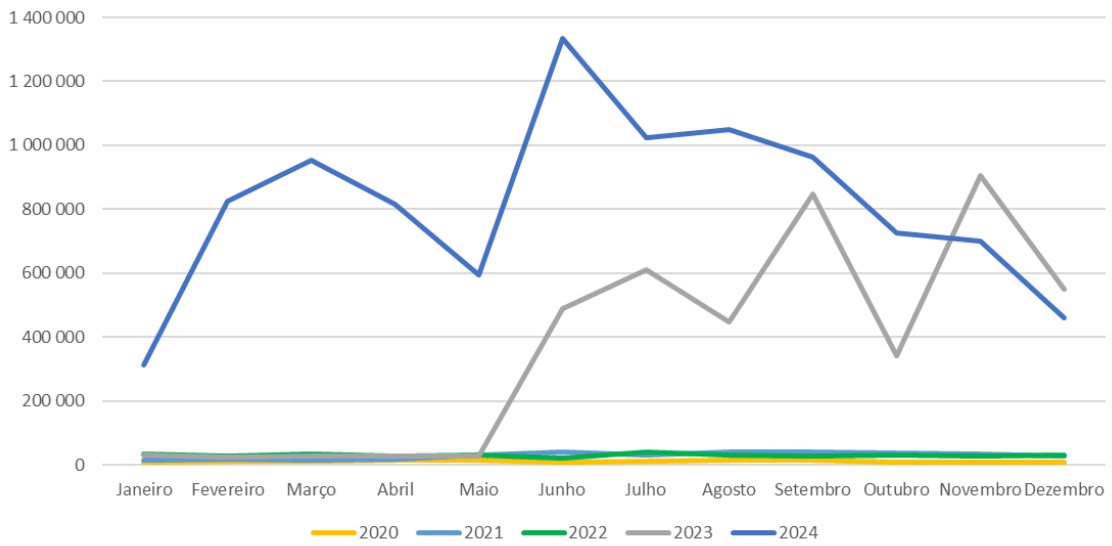


Gráfico 2 - Média alcance publicação orgânico

Redes sociais - Instagram:

Em 2024 a página alcançou 49.931 seguidores, que corresponde a um aumento de 7.901 (+18,8%).

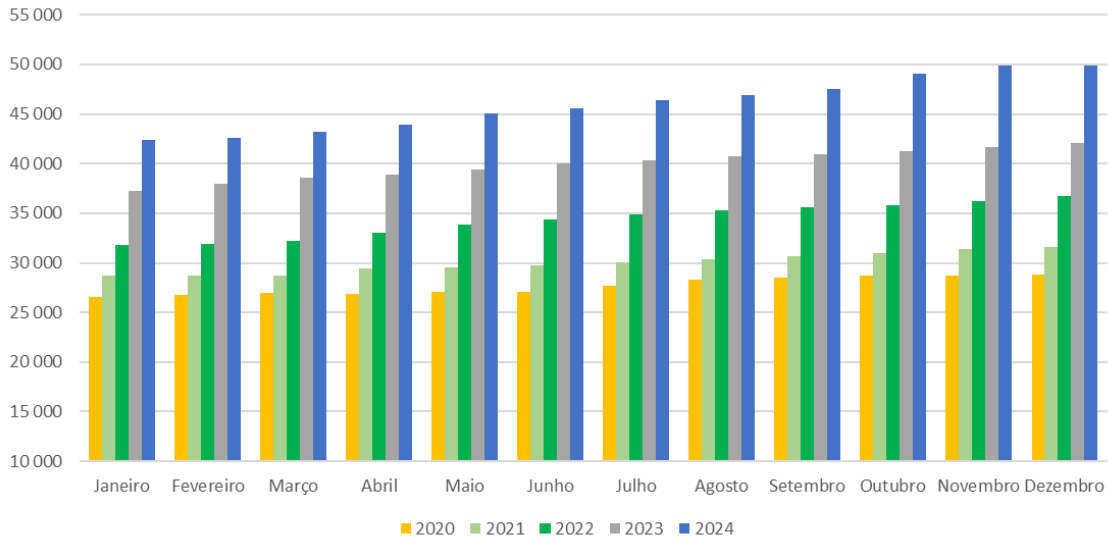


Gráfico 3 – Seguidores Instagram

A média de gostos do ano de 2024 situou-se nos 441, inferior à meta anual de 630 definida para 2023. Até 12 de junho, os resultados em Instagram foram muito bons, destacando-se o "melhor *post* de sempre" ao nível de *likes*, um vídeo do Miradouro disponibilizado por uma seguidora (UGC). A partir de 13 de junho foi notória uma alteração no algoritmo, refletindo-se numa queda significativa das métricas dos *posts*.

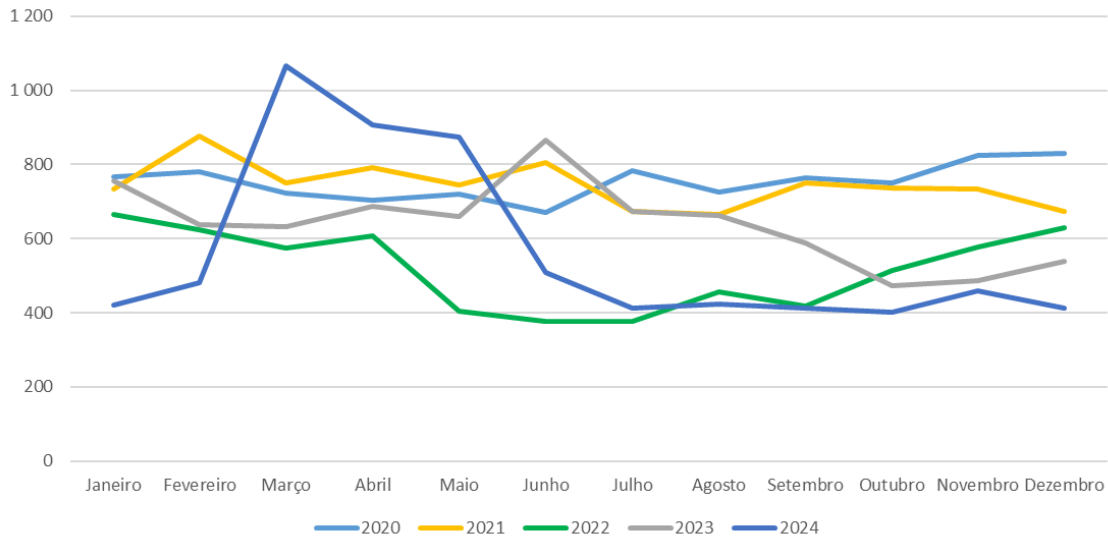


Gráfico 4 - Instagram - Média de likes por publicação

Redes sociais – LinkedIn

A 22 de setembro de 2021, foi (re)lançada a página de LINKEDIN da CP. Foi registado um crescimento do número de seguidores, motivado pela maior atividade da página, assim como pela integração dos seguidores da página da ex-EMEF na da CP a 2 de outubro (+1.692), totalizando 10.165 seguidores no final do ano. No final de 2024, este número era já de 27.062 seguidores.

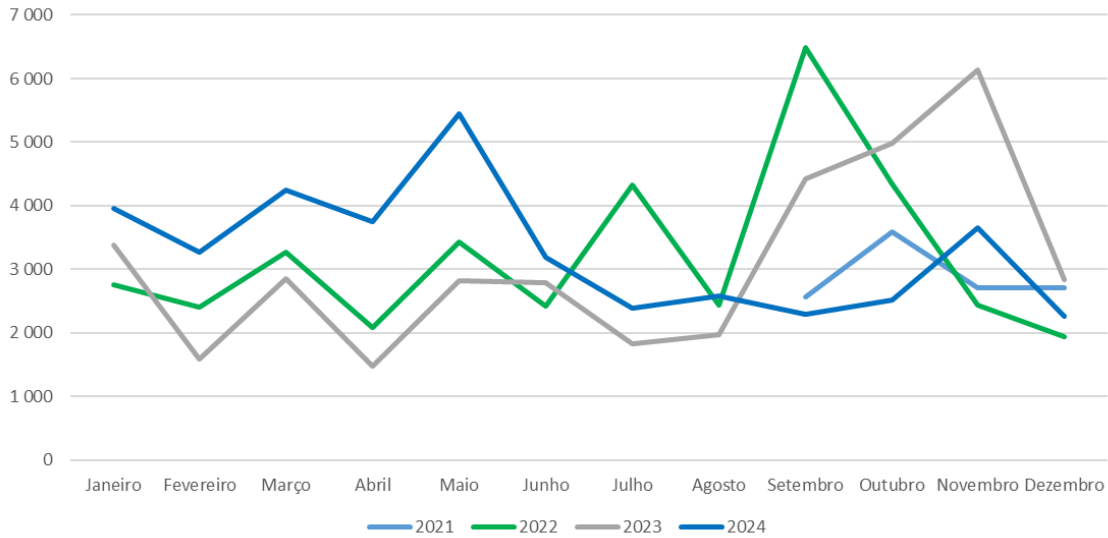


Gráfico 5 - LinkedIn - Visualização de página

Redes sociais – Youtube

Em 2024 alcançámos os 5.673 subscritores a que corresponde um aumento de 791seguidores (+16,2 %) face ao ano anterior.

Foram feitas 13 publicações de vídeo no ano de 2024, com um total de 157.826 visualizações, 29,5% acima do período homólogo. A duração média de visualização foi de 1:09, valor igual a 2023.

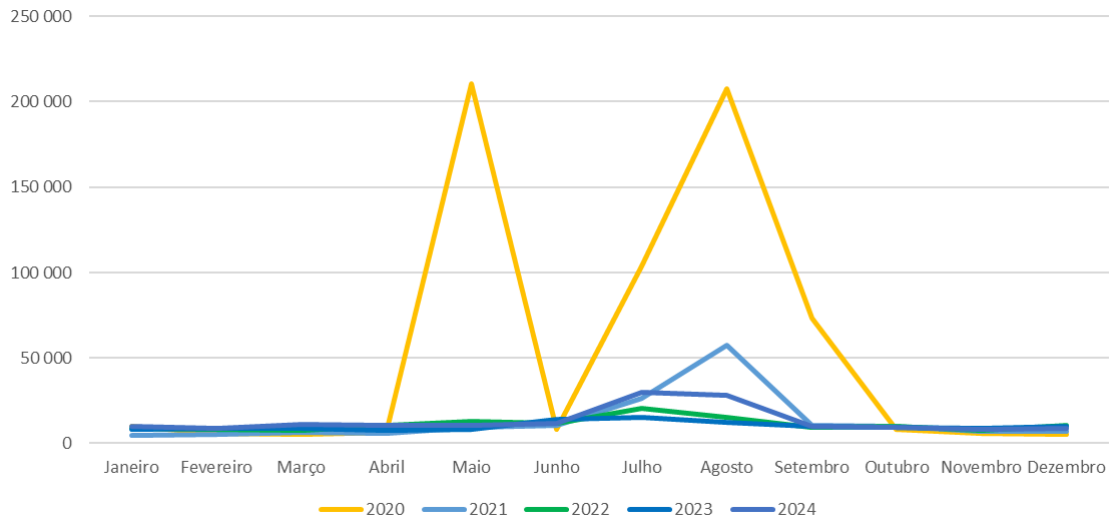


Gráfico 6 – Visualizações no “You Tube”

3.2 – PONTUALIDADE DOS SERVIÇOS

No ano de 2024, o IP Global registou um valor de 65% (74% em período homólogo de 2023), o que significa uma diminuição de nove pontos percentuais (valor mais baixo no período 2018/2024).

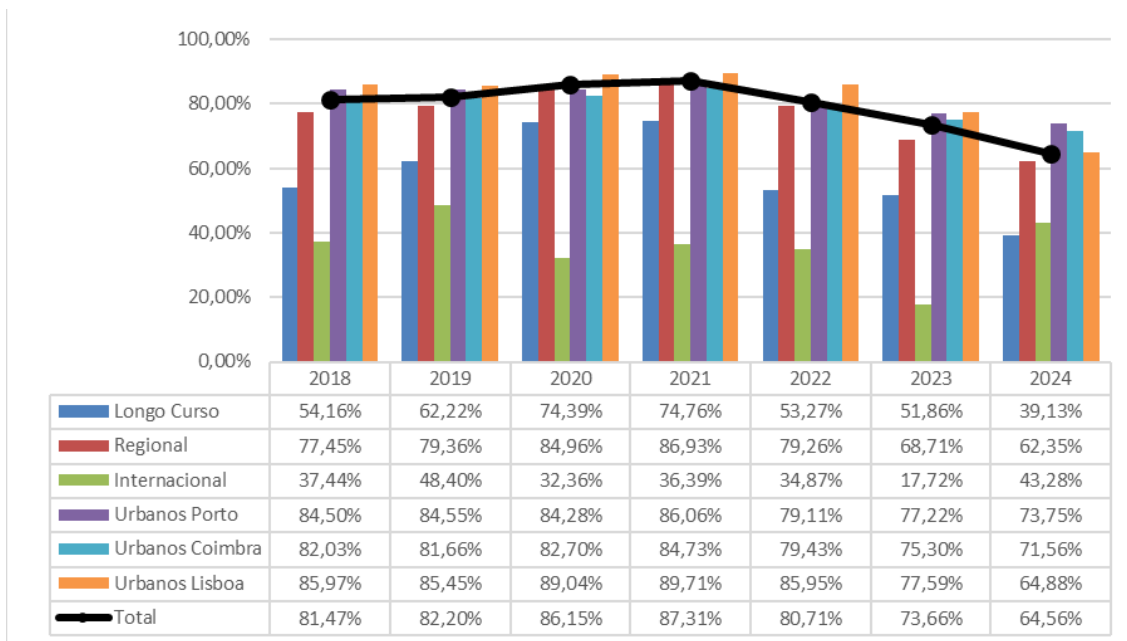


Gráfico 7 – Evolução anual do Índice de Pontualidade 2018-2024

Serviço	IP (≤ 3 min)	IP (≤ 5min)	IP (≤60min)	IQS (entre 60 e 119 min)	IQS (≥ 120 min)	AMO (min)	AMD (min)
Alfa Pendular	-	33,24%	98,5%	1,31%	0,19%	2,0	13,5
Intercidades	-	41,55%	98,2%	1,58%	0,25%	4,0	12,4
Internacional	-	43,28%	98,9%	1,03%	0,07%	4,1	9,4
Interregional	-	45,19%	99,2%	0,69%	0,16%	2,9	9,4
Regional	-	64,87%	99,6%	0,40%	0,05%	3,6	5,9
Urbanos Lisboa	64,88%	82,14%	99,9%	0,07%	0,00%	1,2	3,1
Urbanos Porto	73,75%	85,81%	100,0%	0,03%	0,01%	1,4	2,2
Urbanos Coimbra	71,56%	82,37%	99,9%	0,08%	0,02%	0,9	2,8

Tabela 3 - Índice de pontualidade, Índice da Qualidade de Serviço e Atrasos médios na Origem e Destino em 2024 (fonte: DW)

Todos os tráfegos contribuíram para o decréscimo de nove pontos no Índice de Pontualidade global para o ano de 2024.



Contribuiu para esse agravamento a intensificação das obras da responsabilidade da IP e das decorrentes restrições na prestação do serviço da CP - com especial incidência naqueles que operam nas Linhas do Douro, Minho, Norte, Oeste, Sul e Algarve – que é altamente penalizado na sua pontualidade pelas limitações de velocidade introduzidas pela IP para resposta, quer às necessidades de realização de obra, quer também por deficiências da infraestrutura.

Mantem-se encerrada ao tráfego parte da Linha da Beira Alta (desde abril 2022) – por um período anunciado de nove meses – tendo sido reaberto o troço Celorico da Beira – Vilar Formoso no dia 25 de novembro de 2024.

A operação na linha do Oeste foi também interrompida entre Meleças e Torres Vedras a partir de 09 de abril – por um período anunciado de 4 meses – recorrendo-se a transbordo rodoviário.

A 19 de março de 2024 um incêndio na subestação de tração do Cais do Sodré viria a condicionar fortemente a operação da linha de Cascais, impedindo a circulação de mais de 2 comboios em simultâneo no troço Belém-Cais do Sodré e obrigando à reformulação dos horários desta linha (supressão dos comboios rápidos para Cascais à hora de ponta).

De referir ainda que as avarias de material circulante e ocorrências com pessoas (embarque/desembarque, enlances, doenças súbitas, colhidas, entre outras) são também temas a considerar.

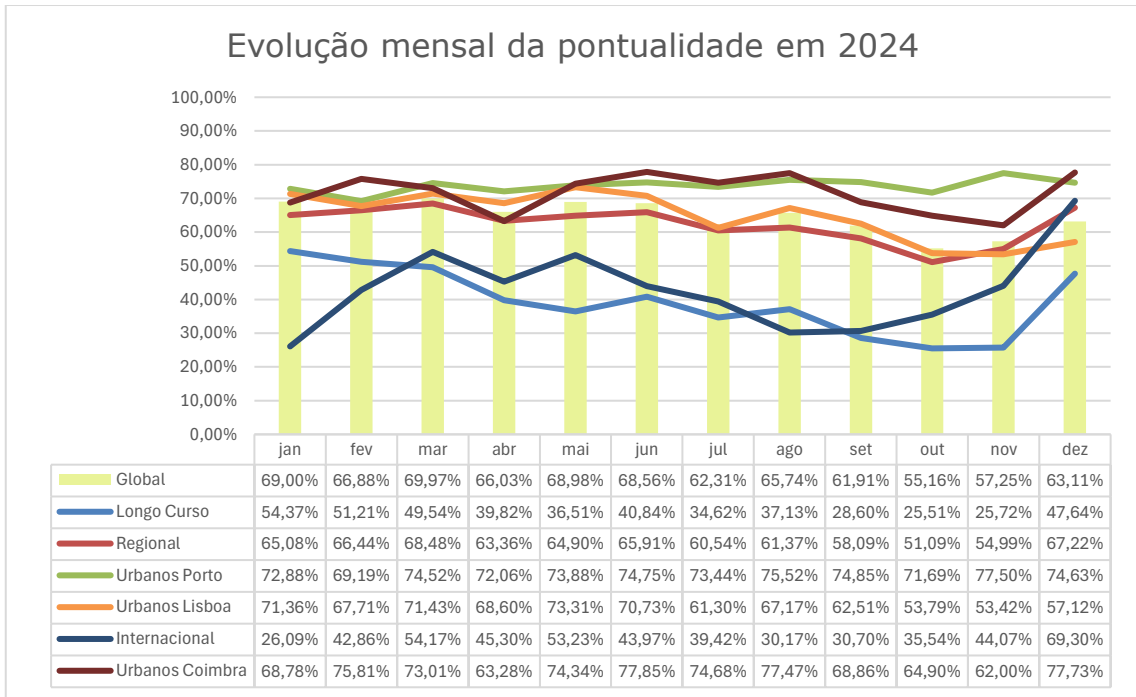


Gráfico 8 – Evolução mensal da pontualidade

3.3 – REGULARIDADE DE SERVIÇOS

O Índice de Regularidade (IR) global da CP no ano de 2024 teve um valor de 97,4%, sendo que, relativamente ao período homólogo de 2023, teve um aumento de 5,5 p.p. (2023-91,9%).

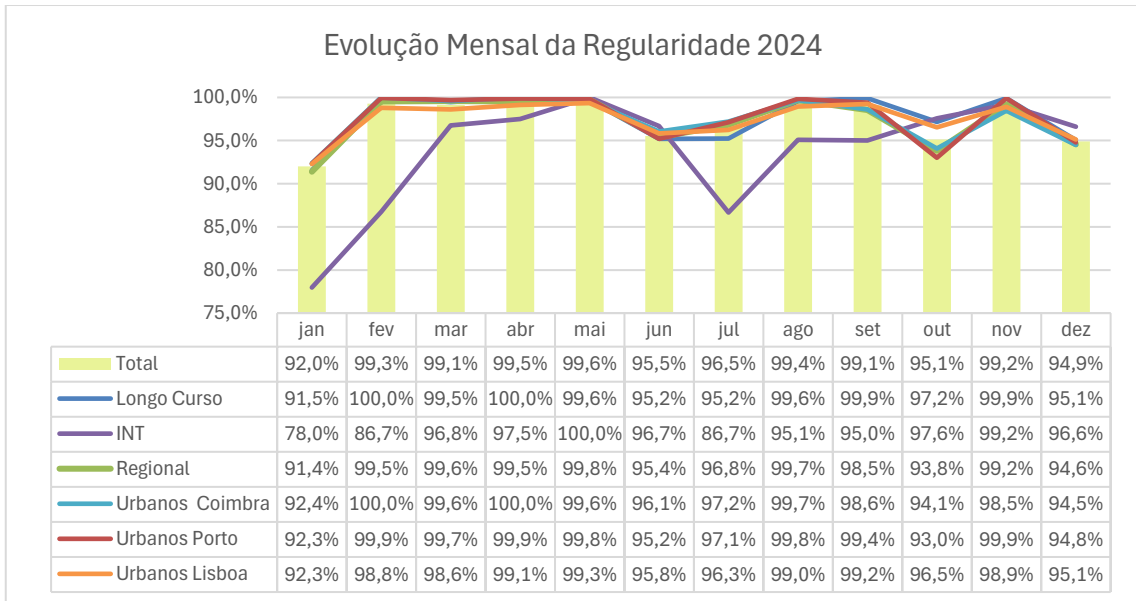


Gráfico 9 - Evolução mensal da regularidade dos comboios CP

Os valores de IR mais baixos verificaram-se nos meses em que decorreram greves (janeiro, junho, julho, outubro e dezembro). Cerca de 77% das supressões havidas ao longo do ano são atribuídas ao grupo “causas externas” onde se inserem as que decorrem de greve.

A considerar ainda as supressões decorrentes de avarias de material circulante (12%), por condicionantes de infraestrutura (5%) e do impedimento de realização do serviço por motivos externos ao sistema, mas com grande impacto no serviço (4%). A saber, os acidentes com pessoas (colhidas) e as colisões com veículos e animais. Este continua a ser um grave problema, que tem um enorme impacto, quer no serviço da CP e da sua imagem, quer nas nossas tripulações.

Em 2024, o principal grupo de causa para as supressões foi o grupo Causas Externas (77%). Este grupo inclui as supressões por greve que são a grande causa de supressões à semelhança do que se tem vindo a verificar nos últimos anos. O segundo grupo de causas mais problemático é o grupo Material Circulante (12%, nomeadamente problemas automotoras/locomotivas), a que se segue Instalações de Infraestrutura (5%), como mostra o Gráfico 4.

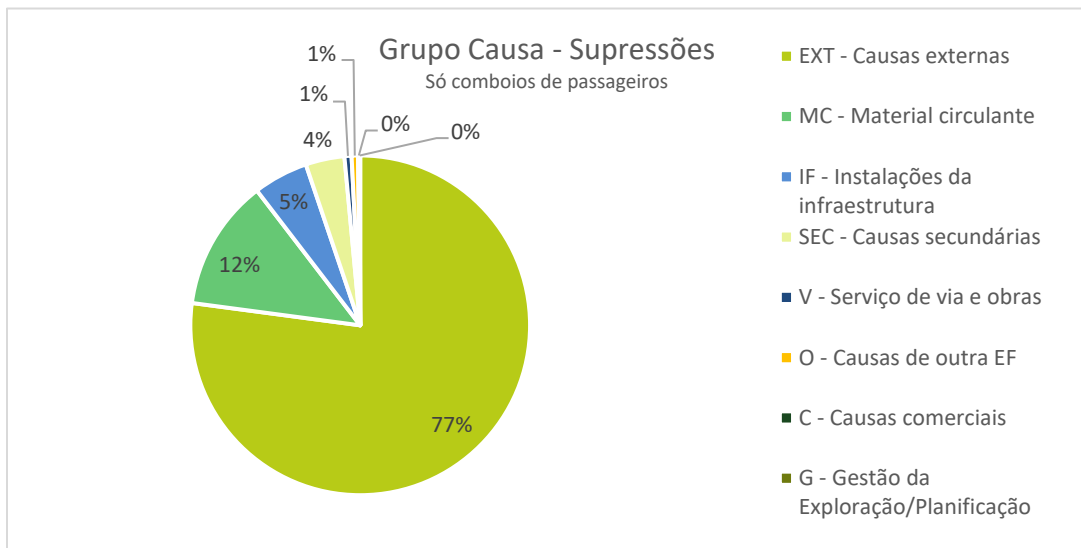


Gráfico 10 – Distribuição das Supressões por Grupo Causa (fonte: SIGO/Serviços)

3.4 – HIGIENE E LIMPEZA DO MATERIAL CIRCULANTE (QUALIDADE DO AR NAS CARRUAGENS, ASSEIO DAS INSTALAÇÕES SANITÁRIAS, ETC.)

A limpeza dos comboios é assegurada por fornecedores externos em cujos contratos estão especificadas as normas da qualidade de serviço, incluindo penalizações, bonificações e mecanismos de avaliação do estado de limpeza (auditorias específicas de limpeza).

Os sistemas de ar condicionado existentes no material circulante cumprem o disposto na ficha UIC 533, a qual estabelece as taxas de renovação de ar. Também os planos de manutenção aprovados estabelecem períodos a observar. O novo material circulante (em aquisição 22 automotoras Stadler e as 117 UME em concurso) respeitarão as ETI em vigor e demais normalização e legislação aplicável e obrigatória, uma vez que o material terá que ser certificado e homologado pela ERA antes da sua entrada em serviço.

A limpeza das estações ferroviárias é da responsabilidade do gestor da infraestrutura, a IP, S.A..

Desempenho e a norma da qualidade (meta)

Em **2024**, realizaram-se **15 835** auditorias ao material circulante (limpeza por veículo) e a avaliação efetuada ao estado da limpeza de acordo com os requisitos de qualidade exigidos aos prestadores de serviço em regime de outsourcing, traduziu-se do seguinte modo:

Indicador	Desempenho	Meta
Auditorias aos comboios com avaliação conforme (Unid.: Veículo)	15 153	na
Média anual da avaliação conforme ao estado de limpeza dos comboios	95,7 %	=> 85%

Tabela 4 - Limpeza dos comboios



3.5 – INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

O Estudo Satisfação de Clientes realizado em parceria com a IP Infraestruturas de Portugal SA, foi efetuado durante o último trimestre de 2024, tendo por principal objetivo aferir a perceção qualitativa dos Clientes relativamente aos serviços prestados pela

CP e identificar e priorizar ações de melhoria a introduzir pela empresa.

Foram realizadas 5.029 entrevistas distribuídas pelos diferentes produtos – Alfa Pendular, Intercidades, Regional, Urbanos de Lisboa, de Coimbra e do Porto – segmentadas pelas respetivas linhas.

A distribuição da amostra por serviço neste estudo foi a seguinte:

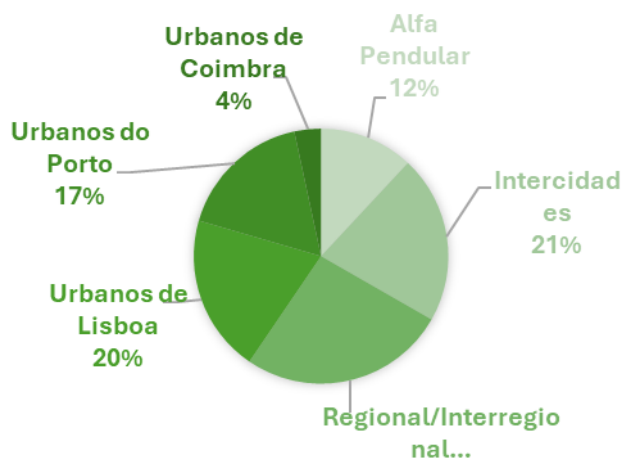


Gráfico 11 - Distribuição da amostra por tipologia de serviço

Para além dos fatores de satisfação avaliados:

- Satisfação global com o serviço prestado
- Recomendação
- Imagem
- Lealdade
- Avaliação de dimensões de serviço

Foi também recolhida informação sócio demográfica dos inquiridos, o que permite segmentar diferentes perfis de Clientes e respetivas expectativas face aos serviços prestados.

Em termos globais obteve-se um valor de Satisfação Global ponderado de 6,9 (escala de 0 a 10) valor superior ao obtido em 2023 (6,5) mas ainda assim inferior ao valor atingido em 2021 (7,48).

Ilustra-se no gráfico abaixo o índice de satisfação por serviço:

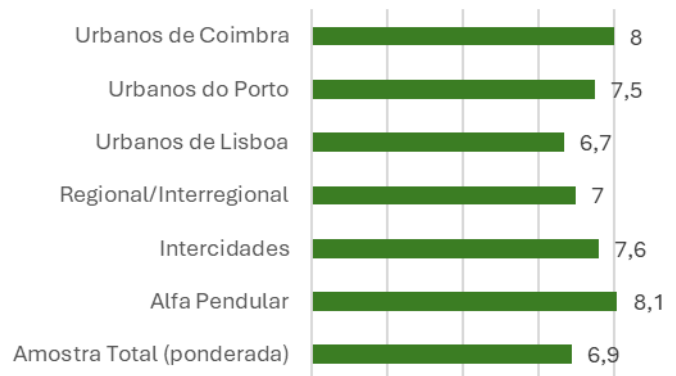


Gráfico 12 - Índice de satisfação dos clientes (global e por serviços)

Em termos dos indicadores de imagem, verifica-se que são os Clientes dos serviços Alfa Pendular e Urbanos do Porto e de Coimbra aqueles que mais associam valores positivos como a Confiança, a Modernidade e a Preocupação com os Clientes. Os Clientes dos

serviços urbanos de Lisboa são os que menos se reveem nestas associações de valores à marca CP.

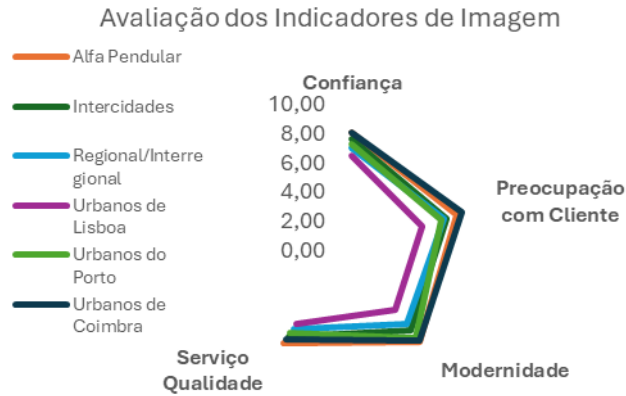


Gráfico 13 - Avaliação de valores associados à marca CP

• **Avaliação por Dimensão de Serviço**

Nas diferentes dimensões a avaliação dos atributos que a constituem obtêm avaliações diferenciadas por tipologia de produto CP. Os valores apresentados são a avaliação média ponderada da amostra global. A escala de avaliação utilizada é de 0 a 10.

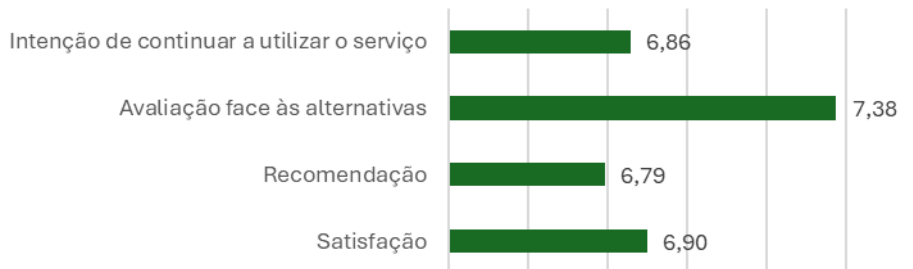


Gráfico 14 - Satisfação e lealdade

- **Avaliação da Oferta**

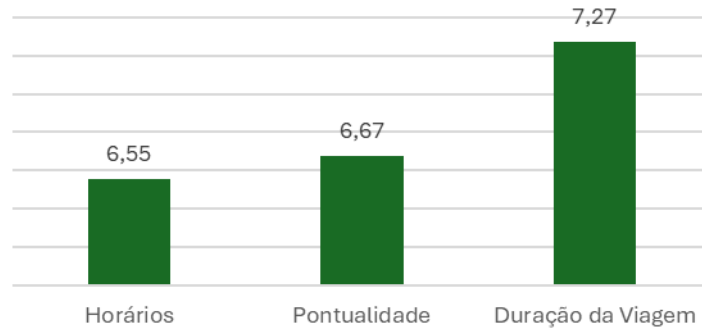


Gráfico 15 - Avaliação da oferta

Quando inquiridos relativamente à lei de paragens, 77% dos inquiridos consideram o número de paragens dos atuais serviços ajustadas às suas necessidades, cerca de 22% defendem a redução do número de paragens nos serviços utilizados.



Gráfico 16 - Avaliação das interfaces



- Avaliação do comboio**

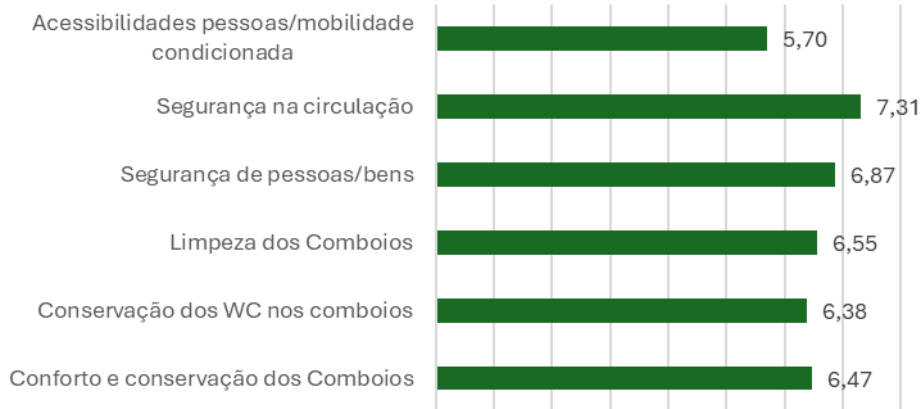


Gráfico 17 - Avaliação do comboio

- Qualidade da Informação**

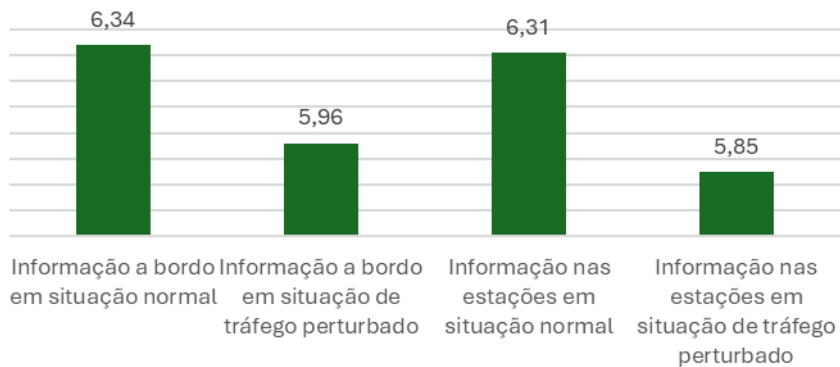


Gráfico 18 - Qualidade da informação prestada

- **Suportes de Informação e Venda**

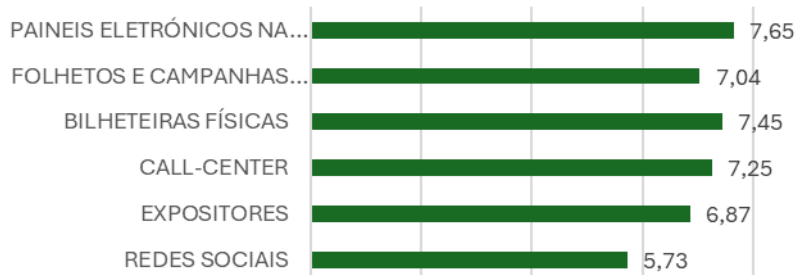


Gráfico 19 - Suportes de informação e venda

- **Atendimento**

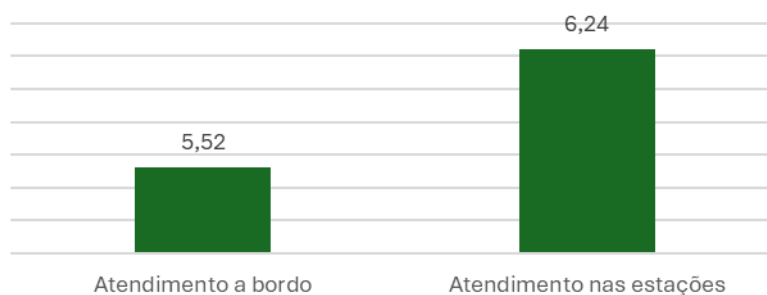


Gráfico 20 - Avaliação do atendimento

A nível de caracterização sócio demográfica, hábitos de consumo e comportamentos de compra são de destacar os seguintes fatores:

• **Estratificação Demográfica**

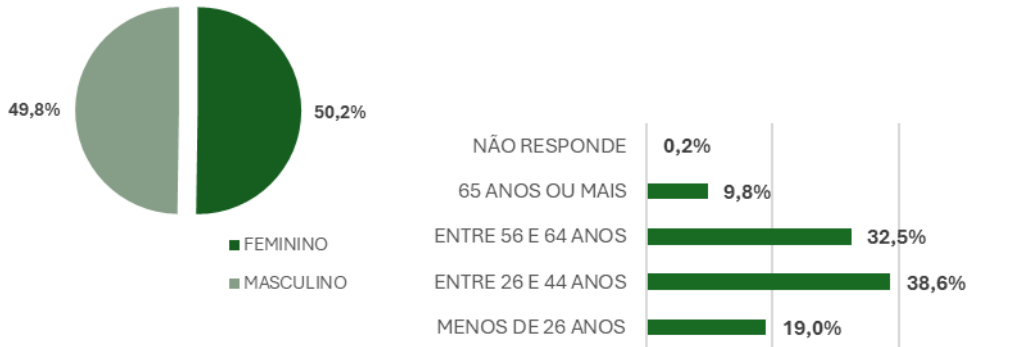


Gráfico 21 - Distribuição por género e idade

Hábitos de Consumo

• **Modo de acesso ao serviço**

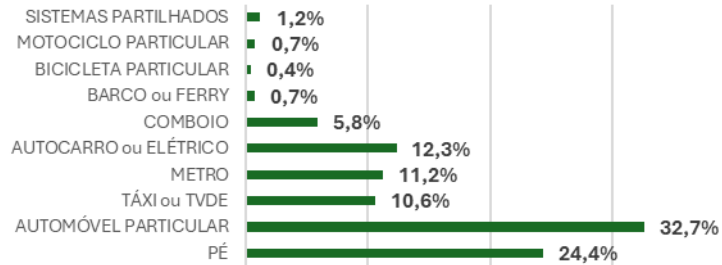


Gráfico 22 - Modo de acesso ao serviço



- **Motivo da Viagem**

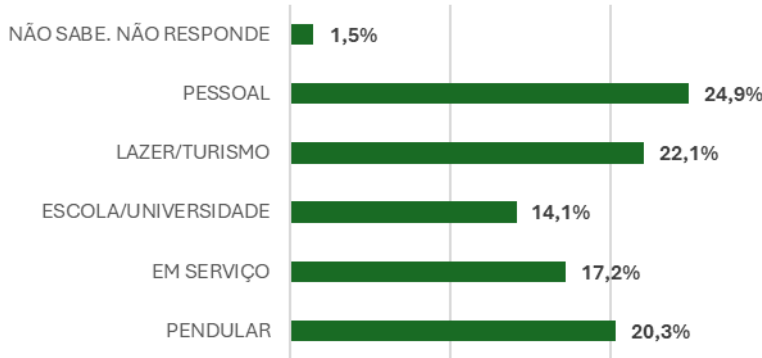


Gráfico 23 - Motivo da viagem

- **Frequência de Viagem**

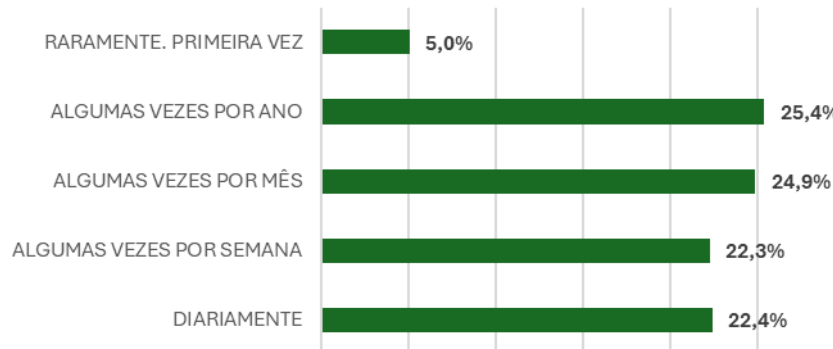


Gráfico 24 - Frequência da viagem

Comportamentos de Compra

- Local de aquisição do título de transporte**

As bilheteiras continuam a ser o principal meio de distribuição dos serviços CP.

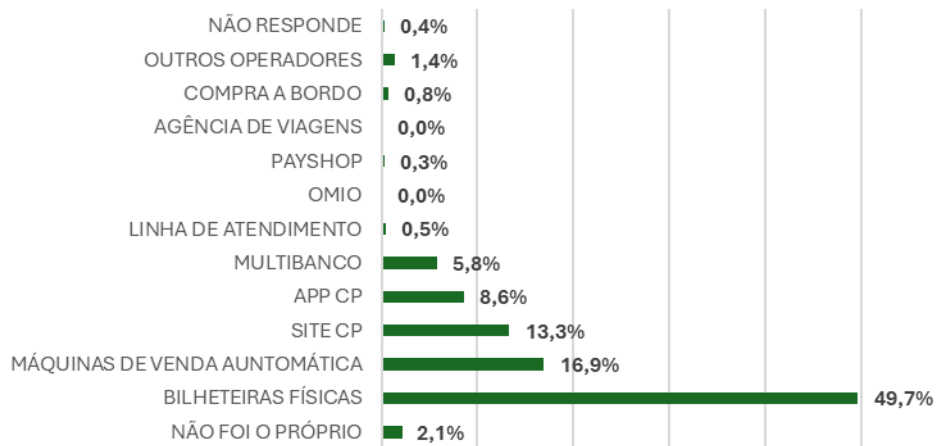


Gráfico 25 - Local de aquisição do título de transporte

- **Tipologia de desconto**

Destacam-se a nível de descontos os associados ao escalão etário e a compra antecipada para os serviços de longo curso.

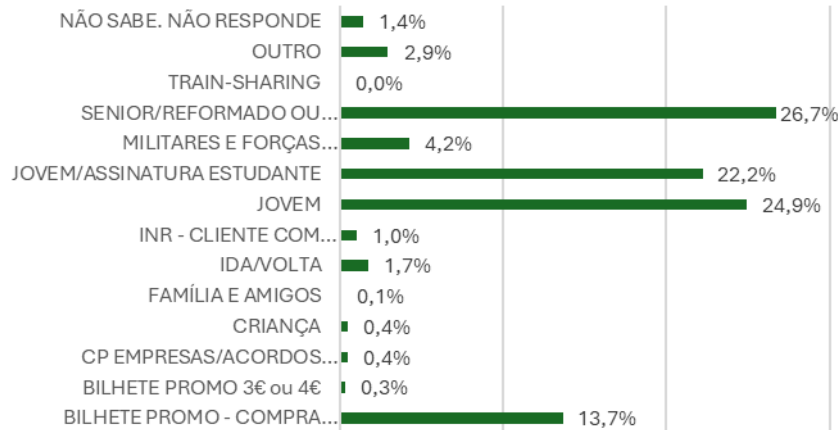


Gráfico 26 - Tipologia de desconto

Principais conclusões

Houve uma melhoria nos índices de Satisfação de Clientes em todos os serviços, embora as avaliações variem bastante conforme o serviço. Os indicadores ponderados são fortemente impactados pelos urbanos de Lisboa que representam cerca de 75% da procura de transporte da CP

Embora tenha havido uma redução na pontualidade dos serviços, muito por culpa das diversas intervenções na infraestrutura em vários troços da Rede Ferroviária Nacional, esse fator teve pouco impacto na perceção qualitativa dos Clientes.

De destacar que na avaliação dos valores associados à marca o único indicador que desce, em contraciclo com os restantes, é a



preocupação com o Cliente, o que indicia que as melhorias introduzidas no serviço ao Cliente com a implementação do CRM não foram ainda percecionadas pela maioria dos Clientes. Aliás, apenas 11% dos inquiridos realizaram pedidos na plataforma CRM, avaliando o seu desempenho em 7.11.

A informação aos Clientes seja nas estações seja a bordo e, particularmente em situações de tráfego perturbado continua a apresentar avaliações bastante baixas, o potencial impacto do serviço de informação em tempo real não é ainda visível, embora cerca de 28% dos inquiridos tenha indicado o seu conhecimento.

Também a limpeza das instalações e comboios, continua a obter avaliações menos positivas, deverá ter os respetivos meios reforçados.

Cerca de 35% dos inquiridos junto dos serviços urbanos de Lisboa, já utilizaram as novas MVAS e avaliam de forma bastante positiva (8,45) os novos equipamentos.

Destacam-se pela positiva a perceção generalizada dos aspetos relacionados com a segurança, das acessibilidades, bem como, a elevada recetividade aos meios digitais de venda e informação disponibilizados pela empresa.



3.6 - TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES, REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES POR INCUMPRIMENTO DAS NORMAS DA QUALIDADE DO SERVIÇO

No dia 29 de novembro de 2022 foi implementado na CP um sistema de CRM que inclui o tratamento e gestão dos seguintes pedidos dos clientes: Reclamações, Sugestões, Elogios, Pedidos de Reembolsos por Atraso ou Supressão, Multas, Pedidos de Informação e Pedidos SIM (serviço integrado mobilidade).

No ano 2024 entraram na CP, através da plataforma CRM CP, 61.661 pedidos de clientes menos 29% que em 2023, com a seguinte repartição:



Pedidos Entrados Ano 2024		Volume	Peso
Reembolsos Atraso/Supressão	13352	31201	51%
Reclamações	15770		
Sugestões	448		
Elogios	142		
Multas	1330		
Resposta Processo Fechado	159		
Pedidos de informação	25803	25803	42%
Pedido SIM	4657	4657	8%
Total		61661	n.a.

Tabela 5 - Pedidos entrados na plataforma CRM em 2024

1. Pedidos relativos a Reclamações, Sugestões, Elogios, Pedidos de Reembolsos por Atraso ou Supressão e Multas

a. Pedidos entrados

No ano 2024 deram entrada na CP 31.201 pedidos de clientes o que representa uma diminuição de 40% face ao ano anterior.



Pedidos Entrados Ano 2024		Peso	Var 23/24
Reembolsos Atraso/Supressão	13352	37%	-55%
Reclamações	15770	54%	-16%
Sugestões	448	2%	-22%
Elogios	142	0%	-8%
Multas	1330	5%	54%
Resposta Processo Fechado	159	1%	-89%
Total	31201	100%	-40%

Tabela 6 - Pedidos de clientes entrados**b. Distribuição dos pedidos pelos serviços**

Os serviços de Longo Curso, Alfa Pendular e Intercidades têm um peso de 54% no total dos pedidos do ano.

TIPO SERVIÇO	TOTAL	PESO
Alfa Pendular	6 529	21%
Intercidades	10 173	33%
Internacional	120	0%
Regional	4 188	13%
Urbanos de Lisboa	4 997	16%
Urbanos do Porto	3 016	10%
Urbanos do Coimbra	108	0%
Turísticos / Históricos	241	1%
Outros	1 829	6%
Total	31201	n.a.

Tabela 7 - Distribuição dos pedidos dos clientes por serviços



c. **Distribuição por tipologias**

No ano 2024 metade dos pedidos recebidos referem-se a Reclamações sendo as tipologias “Compra e Utilização” e “Condições de Viagem” que tem maior peso, 20% e 17% respetivamente.

Os Pedidos de Reembolso por Atraso ou Supressão representam mais de 42% do total e são os Atrasos a maior causa desta tipologia.



Tipologia dos Pedidos Entrados			
Categoria 1	Categoria 2	Total 2024	%
Elogios	Atendimento	92	0,3%
	Compra e utilização	14	0,0%
	Condições da viagem	7	0,0%
	Elogios	10	0,0%
	Informação	5	0,0%
	Oferta e Serviços	10	0,0%
	Outros	4	0,0%
	Total		142
Multas	Multas	1 330	4,3%
	Total	1 330	4,3%
Reclamações	Ambiente	173	0,6%
	Atendimento	1 835	5,9%
	Condições da viagem	5 238	16,8%
	Compra e utilização	6 284	20,1%
	Multas	301	1,0%
	Oferta e Serviços	713	2,3%
	Informação	634	2,0%
	Reclamações	418	1,3%
	Proteção de dados pessoais	174	0,6%
	Total		15 770
Reembolsos por Atraso ou Supressão	Desistência por atraso ou por supressão	7 568	24,3%
	Desistência de viagem por sua opção	1 192	3,8%
	Por atraso na chegada da sua viagem	4 502	14,4%
	Reembolsos por Atraso ou Supressão	90	0,3%
	Total		13 352
Sugestões	Ambiente	29	0,1%
	Atendimento	10	0,0%
	Condições da viagem	87	0,3%
	Compra e utilização	80	0,3%
	Oferta e Serviços	126	0,4%
	Informação	57	0,2%
	Outros	40	0,1%
	Sugestões	19	0,1%
Total		448	1,4%
Total Geral		31 201	100,0%

Tabela 8 - Pedidos dos clientes por tipologia

d. Distribuição dos pedidos por canal de entrada

Os canais digitais, afirmam-se como o principal canal de entrada de pedidos na empresa. No entanto, o *papel* ainda teve neste

período um peso de 18%, assente no Livro de Reclamações Físico (9%), nos formulários de entrada e outros formulários entregues nas estações (9%);



Gráfico 27 - Pedidos dos clientes entrados por canal

e. Tempos médios de resposta

Tempo médio de resposta (em dias)														
Categoria Pedido	SLA/dias	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	Média
Elogios	14 dias	2	52	173	99	105	120	1	276	252	236	184	134	136
Multas	15 dias	132	100	131	27	25	12	7	32	14	35	28	36	48
Reclamações	14 dias	54	69	91	102	154	117	94	133	119	190	163	115	117
Reembolsos por Atraso ou	14 dias	94	174	216	231	270	200	108	133	230	275	148	55	178
Sugestões	14 dias	61	87	175	84	123	78	125	251	122	195	170	163	136
Média/dias		69	96	157	108	136	106	67	165	148	186	139	101	123

Tabela 9 - Tempos médios de resposta aos pedidos dos clientes

Em 2024 o tempo médio de resposta aos para os pedidos entrados em CRM CP foi de 123 dias.

f. Pedidos Tratados

Pedidos Tratados
Ano 2024
37045

Tabela 10 - Quantidade de pedidos dos clientes tratados

No ano 2024 foram tratados 37.045 pedidos de Clientes relativos a Reclamações, Sugestões, Elogios, Pedidos de Reembolsos por Atraso ou Supressão e Multas.

g. Pedidos por milhão de passageiros transportados

	PEDIDOS POR MILHÃO DE PASSAGEIROS		
	2023	2024	VARIAÇÃO
Alfa Pendular	8 451	3 363	-60%
Intercidades	4 774	2 823	-41%
Internacional	3 278	1 036	-68%
Regional	566	274	-52%
Urbanos de Lisboa	52	35	-32%
Urbanos do Porto	158	126	-20%
Urbanos de Coimbra	158	96	-40%
Turísticos / Históricos	2 013	2 852	42%
Global CP	298	166	-44%

Tabela 11 - Pedidos dos clientes por milhão de passageiros

O valor global CP dos pedidos por milhão de passageiros transportados diminuiu 44%, face ao ano anterior, passando de 298 para 166.

2. Pedidos de Informação

Os pedidos de informação (PI) são tratados/respondidos por escrito pela linha de atendimento CP e em 2024 apresentaram a seguinte tipologia.



Categoria 1	Categoria 2	Qtd. Pedidos	Peso
Pedidos de Informação	Alteração de dados pessoais	187	1%
	Alterações à circulação	1 030	4%
	Cartões e assinaturas	1 887	7%
	Horários e Preços	2 694	10%
	Pedidos de informação	857	3%
	Outros	2 090	8%
	Proteção de dados pessoais	47	0%
	Pagamentos	4 802	19%
	Reembolsos e Trocas	2 997	12%
	Registo plataformas CP	332	1%
	Perdidos & Achados	4 864	19%
	Serviços de conveniência e apoio ao Cliente	1 215	5%
Viagens e destinos	2 761	11%	
Total		25 763	100%

Tabela 12 - Quantidade de pedidos de informação

São as questões sobre “Pagamentos” e “Perdidos e achados” que apresentam maior peso no total dos pedidos de informação dos clientes.

3.7 – ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA E ÀS PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

3.7.1 SERVIÇO INTEGRADO DE MOBILIDADE (SIM)

A CP disponibiliza aos seus Clientes com Necessidades Específicas (CNE), o Serviço Integrado de Mobilidade (SIM). Trata-se de um serviço gratuito, orientado para os CNE, e disponível 24 horas. Através deste serviço, o CNE pode:

- Obter informações sobre o que a CP tem para lhe oferecer, a nível de acessibilidade aos comboios da CP e estações da rede ferroviária nacional; acessibilidade equipamentos; condições comerciais; outros serviços orientados ao CNE; outros pontos de informação ou envio de sugestões; serviço de assistência no embarque, em viagem e no desembarque;
- Solicitar ajuda no planeamento da viagem, oferecendo-lhe as melhores condições de conforto e segurança;
- Solicitar assistência no embarque, durante a viagem e no desembarque.

3.7.2 PROTOCOLO CP / INR

No dia 4 de março de 2016 foi celebrado entre a CP – Comboios de Portugal e o INR – Instituto Nacional para a Reabilitação, um novo



protocolo que derogou os anteriores e alterou as condições do tarifário para os CNE.

De acordo com os termos do novo protocolo, os CNE, com um grau de incapacidade igual ou superior a 80%, usufruem de um desconto de 75% sobre o valor total da tarifa, aquando da aquisição do título de transporte, para realizar viagens, em qualquer percurso, em 2ª classe, dos comboios Alfa Pendular, Intercidades, Regionais, Inter-regionais e Urbanos da CP.

Os CNE podem ainda usufruir de um bilhete para o acompanhante, emitido com um desconto de 25% sobre o valor da tarifa por inteiro, válido para o mesmo comboio, classe e percurso.

Adicionalmente, foi assinado, entre a CP e o INR, com efeitos a 1 de março de 2018, um aditamento ao protocolo existente, de descontos nas viagens para os CNE. Nos termos deste aditamento, todas as pessoas com deficiência com um grau de incapacidade igual ou superior a 60% e inferior a 80%, passam a usufruir de um desconto de 20% sobre o valor da tarifa por inteiro.

O quadro seguinte expressa a distribuição das viagens efetuadas em 2024 por serviço, no âmbito do Protocolo CP/INR:



Produto	Passageiros	Receita	Desconto
Alfa Pendular	13 939	212 599 €	229 050 €
CP/INR_ACOMPANHANTE	1 670	40 769 €	13 175 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	4 186	106 594 €	25 193 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	8 083	65 237 €	190 682 €
Intercidades	20 889	193 113 €	177 660 €
CP/INR_ACOMPANHANTE	2 360	32 851 €	10 249 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	7 613	109 389 €	25 588 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	10 916	50 874 €	141 823 €
Inter-Regional	13 987	54 872 €	49 243 €
CP/INR_ACOMPANHANTE	1 820	11 035 €	3 660 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	5 208	31 182 €	7 785 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	6 959	12 656 €	37 797 €
Regional	38 293	91 904 €	74 907 €
CP/INR_ACOMPANHANTE	3 891	13 593 €	4 514 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	17 031	59 710 €	14 930 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	17 371	18 601 €	55 463 €
Urbanos Coimbra	2 304	3 130 €	2 364 €
CP/INR_ACOMPANHANTE	207	404 €	134 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	1 096	2 142 €	529 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	1 001	584 €	1 701 €
Urbanos Lisboa	17 739	16 186 €	19 097 €
CP/INR_ACOMPANHANTE	1 063	1 579 €	526 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	5 768	9 182 €	2 295 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	10 908	5 425 €	16 275 €
Urbanos Porto	48 369	67 395 €	53 166 €
CP/INR_ACOMPANHANTE	7 344	13 947 €	4 580 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	20 067	40 491 €	10 109 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	20 958	12 957 €	38 477 €
	155 520	639 199 €	605 486 €

Tabela 13 - Protocolo CP/INR - Distribuição das viagens

Fonte: DW



VARIACÃO 2023/2024

Período	Tipo desconto	Quant. Viagens	Valor total	Valor desconto	Custo Cliente	Custo CP	Custo INR
jan/dez	CP/INR_ACOMPANHANTE	18 248	142 118 €	34 565 €	107 553 €	25 924 €	8 641 €
	CP/INR_CLIENTE (-20%)	49 670	348 279 €	67 321 €	280 958 €	50 491 €	16 830 €
	CP/INR_CLIENTE (-75%)	66 735	536 949 €	399 141 €	137 808 €	299 355 €	99 785 €
Total 2023		134 653	1 027 345 €	501 027	526 319	375 770 €	125 257 €
jan/dez	CP/INR_ACOMPANHANTE	18 356	151 022 €	36 840 €	114 182 €	27 630 €	9 210 €
	CP/INR_CLIENTE (-20%)	60 970	445 125 €	86 431 €	358 694 €	64 823 €	21 608 €
	CP/INR_CLIENTE (-75%)	76 196	648 552 €	482 218 €	166 334 €	361 664 €	120 555 €
Total 2024		155 522	1 244 699 €	605 489	639 210	454 117 €	151 372 €
Varição 2024/2023		15%	21%	21%	21%	21%	21%

Tabela 14 - Protocolo CP/INR - Variação 2023/2024

Fonte: DW

Do período em análise resultam as seguintes conclusões:

- As viagens realizadas pelos CNE registaram um crescimento, em 2024, de 15% (10% em 2023);
- No ano de 2024, os CNE e acompanhantes suportaram o valor de 639.210 €;
- O valor do desconto global concedido em 2024 foi de 605.489€. Do desconto concedido:
 - A CP suportou o valor de 454.117 €;
 - O INR suportou 151.372 €.

Sendo que a variação da distribuição das viagens por serviço 2023/2024 registou os seguintes valores:

Produto	Variação nº pax
Alfa Pendular	20%
Intercidades	6%
Inter-Regional	21%
Regional	16%
Urbanos Coimbra	25%
Urbanos Lisboa	3%
Urbanos Porto	20%
Global	15%

Tabela 15 - Protocolo CP/INR - Variação das viagens por serviço

Fonte: DW

Globalmente, há um aumento de cerca de 15% das viagens. O maior aumento percentual verifica-se nos Urbanos de Coimbra (25%) sendo o menor nos Urbanos de Lisboa (3%). Registamos ainda um aumento, significativo, no serviço AP (20%).

CONCLUSÕES

Da análise aos resultados das viagens realizadas pelos CNE durante o ano de 2024, ao abrigo do protocolo celebrado entre a CP e face ao período homólogo, podemos concluir que:

1. No ano de 2024 as viagens realizadas pelos CNE registaram um crescimento de 15%, registando um valor global de 155 520 deslocações;
2. O valor global das viagens realizadas foi de 1 244 699€, registando um crescimento de 21%;
3. Do desconto concedido, a CP suportou 454 117 €, mais 21% do que no período homólogo;

4. Do desconto concedido, o INR suportou 151 372 €. Este valor registou um aumento de 21%.

A tendência de aumento de viagens no segmento traduz, não apenas a forte recuperação da procura, mas também o impacto das melhorias implementadas pela CP, quer no material, quer nos serviços.

Creemos que com a perspetiva de incremento e as melhorias entretanto concretizadas, a procura dos serviços da CP tenderá a aumentar, tornando a empresa como um verdadeiro parceiro e alternativa para o transporte de pessoas com mobilidade reduzida.

MELHORIAS 2023/2024

No biénio de 2023/24 foi dada continuidade a diversos projetos, quer na área do material circulante e melhoria de acessos, quer nas instalações e no atendimento. De entre elas, destacamos:

Modernização da Frota

- Proceder à adaptação das carruagens Intercidades para melhorar a coesão da rede e a acessibilidade das linhas menos servidas e permitir o embarque e desembarque de cadeira de rodas;
- Eliminar gradualmente as rampas em formato de calha;
- UTE 2240 - Elevador PMR - Conclusão de montagem em toda a frota (55 unidades) - a CP passa a estar verdadeiramente capacitada em oferecer um acesso universal aos passageiros do serviço regional, nas linhas

eletrificadas onde circulam unidades desta série, independente das condições da infraestrutura;

- Instalar sistemas de anúncios sonoros e visuais acessíveis em todos os comboios, bem como avaliar a introdução de dispositivos indutivos para pessoas com aparelhos auditivos.

Serviço de Mobilidade Integrada (SIM)

- Rever a necessidade de marcação antecipada para serviços suburbanos, com o objetivo futuro de dispensar a marcação para todos os serviços;
- Permitir a gestão das marcações SIM pelos clientes através do site e app CP.

Melhoria das Bilheteiras e Lojas CP

- Implementar novos designs nas bilheteiras que garantam maior acessibilidade, como a instalação de pavimento tátil, dispositivos indutivos, e balcões ajustáveis para pessoas em cadeira de rodas. A desenvolver em estreita cooperação com a IP;
- Promover a visibilidade do fardamento dos Colaboradores.

Comunicação Inclusiva

- Promover uma linguagem que promova os direitos humanos, eliminando expressões estereotipadas;
- Promover o uso do Novo site e app como ferramenta para uma melhor e mais acessível comunicação (normas WGAC da W3C);
- Dar consistência às normas de acessibilidade em todas as plataformas de comunicação;

- Realizar Campanhas de Sensibilização sobre acessibilidade e inclusão, tanto para Colaboradores como para o público em geral, promovendo uma cultura de respeito e apoio aos Clientes cm necessidades específicas.

Formação e Inclusão

- Capacitar as equipas comerciais para oferecer assistência especializada a passageiros com mobilidade reduzida, assegurando um atendimento que respeite a dignidade e as necessidades específicas desses clientes;
- Melhorar a acessibilidade nos locais de trabalho para garantir a inclusão de colaboradores com deficiência.

3.7.3 OUTRAS AÇÕES RELEVANTES

CONSELHEIRO PARA O CLIENTE COM NECESSIDADES ESPECÍFICAS

Com o objetivo de reforçar a confiança destes clientes no serviço, a CP criou a figura do Conselheiro para os CNE e nomeou um especialista em acessibilidades para o efeito, cujas funções são as de assessorar a Empresa em práticas que defendam e promovam a acessibilidade aos serviços da CP por estes cidadãos, monitorizando no sentido de identificar as barreiras ao acesso e definindo prioridades na adoção de medidas que promovam a sua mobilidade.

CONSELHO CONSULTIVO PARA AS PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECÍFICAS



A existência de um Conselho Consultivo para os CNE (CCPNE) é algo que é distintivo e realça o papel da CP (e relevante para os *Stakeholders*) no âmbito da sua política de atenção para com estes clientes. A CP criou este conselho em 2010, que integra diversas instituições - ACAPO, ADFA, APD, APS, CNOD, Fundação LIGA, INR, IP e ANMP -, a par da presença do Conselheiro para o Cliente com Necessidades Específicas, com o objetivo de manter um diálogo permanente com quem efetivamente tem presente as reais necessidades de mobilidade para estes clientes.

Este Conselho reuniu no dia 13 de novembro, com a presença da Administração da CP e do Conselheiro para os Clientes com Necessidades Específicas.

Desempenho e a norma da qualidade (meta)

Indicador	Desempenho		Meta
	2023	2024	2025/2026
% automotoras preparadas para acesso (embarque e desembarque) das cadeiras de transporte de passageiros com mobilidade reduzida	79,8 %	79,8 %	85,0 %
% carruagens preparadas para acesso (embarque e desembarque) das cadeiras de transporte de passageiros com mobilidade reduzida	0 %	0 %	0 %

Tabela 16 - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida

P.S. : Com recurso a elevadores de estação e cadeiras de rodas de transbordo



ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 - Cliente.....	9
Ilustração 2 - Rede explorada pela CP (Fonte: IP - Diretório da Rede, Anexo 2.2.1)	14

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Fãs Facebook.....	22
Gráfico 2 – Média alcance publicação orgânico.....	23
Gráfico 3 – Seguidores Instagram.....	24
Gráfico 4 - Instagram - Média de likes por publicação.....	25
Gráfico 5 - LinkedIn - Visualização de página.....	26
Gráfico 6 – Visualizações no “You Tube”	27
Gráfico 7 – Evolução anual do Índice de Pontualidade 2018-2024	28
Gráfico 8 – Evolução mensal da pontualidade	30
Gráfico 9 - Evolução mensal da regularidade dos comboios CP	31
Gráfico 10 – Distribuição das Supressões por Grupo Causa (fonte: SIGO/Serviços).....	32
Gráfico 11 - Distribuição da amostra por tipologia de serviço.....	35
Gráfico 12 – Índice de satisfação dos clientes (global e por serviços)	36
Gráfico 13 - Avaliação de valores associados à marca CP.....	37
Gráfico 14 - Satisfação e lealdade.....	37
Gráfico 15 - Avaliação da oferta.....	38
Gráfico 16 - Avaliação das interfaces.....	38
Gráfico 17 - Avaliação do comboio	39
Gráfico 18 - Qualidade da informação prestada	39
Gráfico 19 - Suportes de informação e venda	40
Gráfico 20 - Avaliação do atendimento	40
Gráfico 21 - Distribuição por género e idade.....	41
Gráfico 22 - Modo de acesso ao serviço	41
Gráfico 23 - Motivo da viagem.....	42
Gráfico 24 - Frequência da viagem.....	42
Gráfico 25 - Local de aquisição do título de transporte.....	43
Gráfico 26 - Tipologia de desconto	44
Gráfico 27 - Pedidos dos clientes entrados por canal	51



ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras (Fonte: Auditorias Cliente Mistério 2024).....	20
Tabela 2 - SLA's da linha de atendimento telefónico (Fonte: Relatórios mensais do Contact Center).....	20
Tabela 3 - Índice de pontualidade, Índice da Qualidade de Serviço e Atrasos médios na Origem e Destino em 2024 (fonte: DW).....	28
Tabela 4 - Limpeza dos comboios	33
Tabela 5 - Pedidos entrados na plataforma CRM em 2024.....	47
Tabela 6 - Pedidos de clientes entrados	48
Tabela 7 - Distribuição dos pedidos dos clientes por serviços.....	48
Tabela 8 - Pedidos dos clientes por tipologia	50
Tabela 9 - Tempos médios de resposta aos pedidos dos clientes.....	52
Tabela 10 - Quantidade de pedidos dos clientes tratados	52
Tabela 11 - Pedidos dos clientes por milhão de passageiros	53
Tabela 12 - Quantidade de pedidos de informação	54
Tabela 13 - Protocolo CP/INR - Distribuição das viagens	57
Tabela 14 - Protocolo CP/INR - Variação 2023/2024.....	58
Tabela 15 - Protocolo CP/INR - Variação das viagens por serviço	59
Tabela 16 - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida	64

